Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada
Veterans Review and Appeal Board Canada

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Votre droit d'être entendu

Canada

Images de la page couverture © Ministère de la Défense nationale, sauf © (2009) Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par la Gendarmerie royale du Canada.

Les images des en-têtes de section *Prochaines étapes* et *Traitement des demandes*, ainsi que celle à la page 3 en bas à gauche, viennent de la Galerie d'imagerie des Forces canadiennes : www.combatcamera.forces.gc.ca
L'image de l'en-tête de la section *Bilan de l'année* a été prise par Patrick Riley, la Légion royale canadienne.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Rapport annuel 2013-2014
No. de cat. V95-2014F-PDF
ISSN 2368-0296

{ Table des matières }

Message du président 2

1. Qui nous sommes et ce que nous faisons 3
   - Ce que nous faisons pour les vétérans malades et blessés 3
   - Vision, Mission et Valeurs 3
   - Un processus d'appel indépendant 4
   - Le Tribunal : un tribunal administratif 4
   - Notre organisation 5
   - Audiences de révision et d'appel 6
   - Contrôle judiciaire de la Cour fédérale 7
   - Le processus de la prise de décision sur les prestations d'invalidité 7
2. Charge de travail 8
   - Nouveaux cas 8
   - Nombre de décisions rendues chaque année 9
   - À quelle fréquence les demandeurs reçoivent-ils une décision favorable du Tribunal? 9
   - Décisions de la Cour fédérale 10
3. Traitement des demandes 11
   - Mise au rôle des audiences 12
   - Audiences par vidéoconférence 12
4. Bilan de l'année 14
   - Promouvoir la qualité et l'indépendance du processus décisionnel 14
   - Améliorer les décisions 14
   - Des membres qualifiés 15
   - Formation des membres 15
   - Simplifier et améliorer nos processus 19
   - Autres activités de sensibilisation et de communication 20
   - L'importance de la protection des renseignements personnels 21
   - Amélioration du processus entourant les affaires renvoyées par la Cour fédérale 21
   - Rétroaction 22
5. Prochaines étapes 24

Contactez-nous 25

Message du président

Au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), notre rôle consiste à offrir un mécanisme de recours indépendant aux personnes qui sont insatisfaites d'une décision concernant les prestations d'invalidité rendue par Anciens Combattants Canada (ACC). Chaque semaine, à divers endroits du pays, les membres du Tribunal écoutent les histoires de vétérans et examinent attentivement leur cas. Ces audiences accordent aux vétérans une nouvelle occasion d'établir qu'ils souffrent d'une invalidité, et que l'invalidité est liée à leur service.

À mesure que nous exécutons ce mandat important, chaque membre et employé du Tribunal est conscient que nos décisions peuvent avoir une incidence sur la vie quotidienne des vétérans et de leur famille. C'est pourquoi nous visons à tenir des audiences opportunes et respectueuses et à rendre des décisions justes et rédigées dans un langage clair. Nos employés et nos membres s'engagent à servir les vétérans. Tout ce que nous faisons – de la formation continue de nos membres aux améliorations opérationnelles – est pour offrir aux vétérans la meilleure expérience possible en ce qui concerne leurs audiences et de rendre une décision équitable. Ils ne méritent rien de moins pour leur service rendu au Canada.

Notre premier rapport annuel est un autre moyen pour nous de mieux servir les vétérans et les Canadiens. Il nous permet de communiquer l'information en lien avec nos activités, nos réussites et nos difficultés, afin que les Canadiens puissent mieux comprendre notre travail et avoir confiance dans le processus d'appel. Le mandat du Tribunal n'a pas changé depuis sa création en 1995, mais son mode de fonctionnement a changé.

Aujourd'hui, nous utilisons la technologie pour augmenter l'efficacité de nos processus, que ce soit par la numérisation de la documentation préalable à l'audience ou par l'utilisation de la vidéo-conférence pour les audiences. Les membres du Tribunal sont maintenant nommés en vertu d'un processus de sélection fondé sur le mérite qui reconnaît la valeur de l'expérience militaire, médicale, policière, et juridique. Sur notre site web, vous pouvez trouver nos décisions les plus pertinentes et instructives ainsi que d'autres renseignements utiles. De plus, nous établissons des relations efficaces avec les FAC, la GRC et les organisations de vétérans.

Dans ce premier rapport, vous trouverez de l'information utile à notre sujet : qui nous sommes, ce que nous faisons et le rôle que nous jouons dans le système décisionnel relativement aux prestations d'invalidité. Il contient un examen détaillé de notre charge de travail annuelle : qui a présenté des demandes, pour quelles raisons, quels ont été les résultats et d'autres statistiques pertinentes. L'accent est mis sur nos opérations, soit le processus de traitement des demandes et son importance. Vous en saurez également plus sur nos audiences, nos décisions et nos activités de sensibilisation. Vous prendrez connaissance des changements que nous avons apportés pour améliorer le processus d'appel et pour tenir compte des commentaires précis de l'ombudsman des vétérans, des parlementaires, des intervenants et, surtout, de nos demandeurs. Et, bien sûr, nous vous expliquerons les difficultés que nous rencontrons en tant que petit tribunal composant avec une charge de travail imprévisible et complexe.

J'en suis à ma cinquième année à titre de président et je peux dire que 2013-2014 a été une année de renouvellement pour le Tribunal. Nous avons pris du recul, examiné nos processus et renouvelé notre engagement à l'égard de la prestation de services aux demandeurs. Nos nouveaux énoncés de vision, de mission et de valeurs renforcent cet engagement. À la fin de la journée, nous souhaitons que les vétérans, les membres des FAC et de la GRC ainsi que leur famille connaissent leurs droits. Nous aimerions qu'ils se manifestent s'ils sont insatisfaits, qu'ils nous parlent de leur situation, qu'ils sachent qu'ils ont été entendus et qu'ils aient confiance dans nos décisions.

C'est ce que l'équité signifie pour nous.

John D. Larlee
Président

Qu'est-ce que l'équité signifie pour vous? Pour nous, il s'agit de nous assurer que les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et leur famille reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit pour des invalidités liées au service. Il s'agit également de notre façon de les servir : avec des audiences équitables, des décisions équitables et un traitement équitable.

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Ce que nous faisons pour les vétérans malades et blessés

Créé en 1995, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA, le Tribunal) est le tribunal indépendant qui offre une voie d'appel indépendante pour les décisions liées aux prestations d'invalidité rendues par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère).

Le Tribunal s'assure que les vétérans du Canada reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Pour ce faire, le Tribunal offre deux niveaux de recours en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité : une audience de révision et, si le demandeur est toujours insatisfait, une audience d'appel. Le Tribunal constitue également le dernier niveau d'appel des décisions ayant trait aux demandes d'allocations aux anciens combattants.

En 2013-2014, le Tribunal avait un budget de fonctionnement de 9,995 millions de dollars pour exécuter un programme d'appel national avec des audiences partout au pays.

Vision, Mission et Valeurs

Vision

Être reconnu comme le tribunal d'appel indépendant, équitable et compétent qui aide les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC et leurs familles à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit en raison d'invalidités liées au service.

Mission

Tenir des audiences opportunes et respectueuses et rendre des décisions justes et rédigées dans un langage clair pour les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC et leurs familles qui s'adressent au Tribunal pour le recours de leurs décisions relatives aux prestations d'invalidité.

Valeurs

Indépendance :	Nous nous assurons que notre processus décisionnel soit à l'abri de toute influence externe.
Impartialité :	Nous traitons chacun de manière équitable et impartiale.
Respect :	Nous traitons chacun avec respect et courtoisie.
Excellence :	Nous visons les normes les plus élevées par l'amélioration continue et l'innovation.
Intégrité :	Nous faisons preuve de professionnalisme et d'éthique en tout temps.
Responsabilité :	Nous nous tenons entièrement responsables de nos actes et de nos décisions.

Un processus d'appel indépendant

Le Tribunal fonction sans lien de dépendance avec le Ministère pour pouvoir offrir un processus d'appel équitable et indépendant. C'est-à-dire que le Tribunal est une organisation tout à fait distincte. À titre de décideurs indépendants, les membres du Tribunal ne sont pas liés par les décisions antérieures et ils peuvent les modifier au bénéfice des vétérans s'il y a une raison de le faire.

En 2013-2014, près de 2 100 demandeurs ont pu toucher des prestations d'invalidité ou ont vu le montant de leurs prestations augmenter à la suite d'une décision du Tribunal.

Chaque année, des milliers de personnes profitent de l'occasion de comparaître et de voir leur dossier examiné sous le meilleur angle possible par les décideurs indépendants du Tribunal.

Le Tribunal : un tribunal administratif

Les tribunaux administratifs comme le Tribunal sont spécialisés dans le type de cas qu'ils entendent, et offrent aux personnes insatisfaites un mécanisme d'appel moins officiel, moins coûteux et moins long que les tribunaux judiciaires.

Les travaux du Tribunal sont régis par :

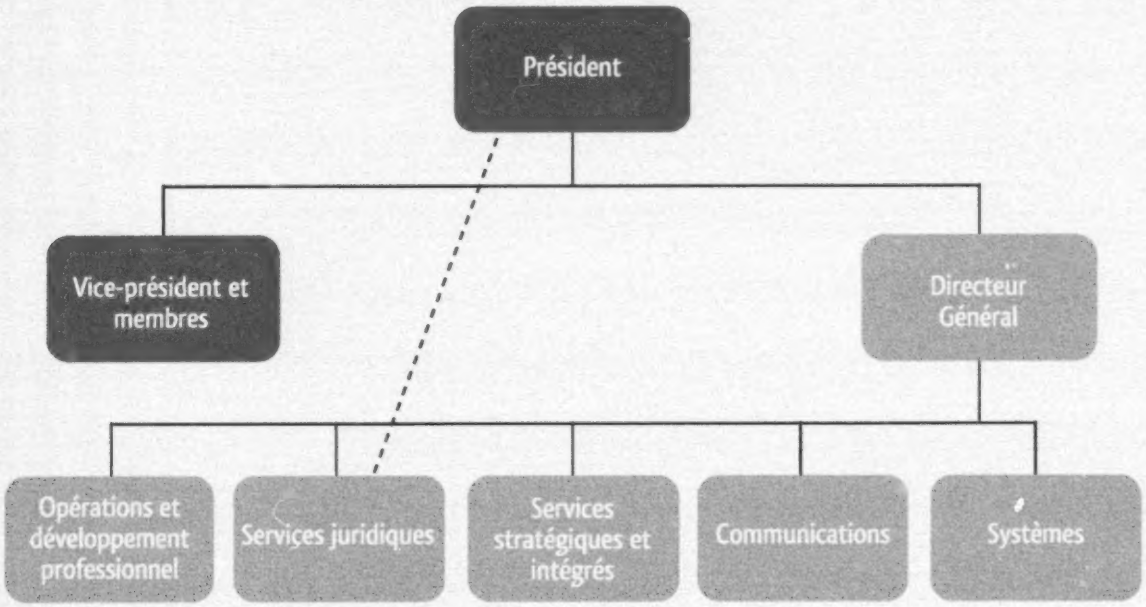
- *la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*;
- *le Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Les demandes de révision et d'appel peuvent être présentées devant le Tribunal en vertu de :

- *la Loi sur les pensions*;
- *la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes – Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants);
- *la Loi sur les allocations aux anciens combattants*;
- *la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada*;
- *la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Les membres du Tribunal lors de leur Séminaire de formation du développement professionnel en mai 2013

Notre organisation



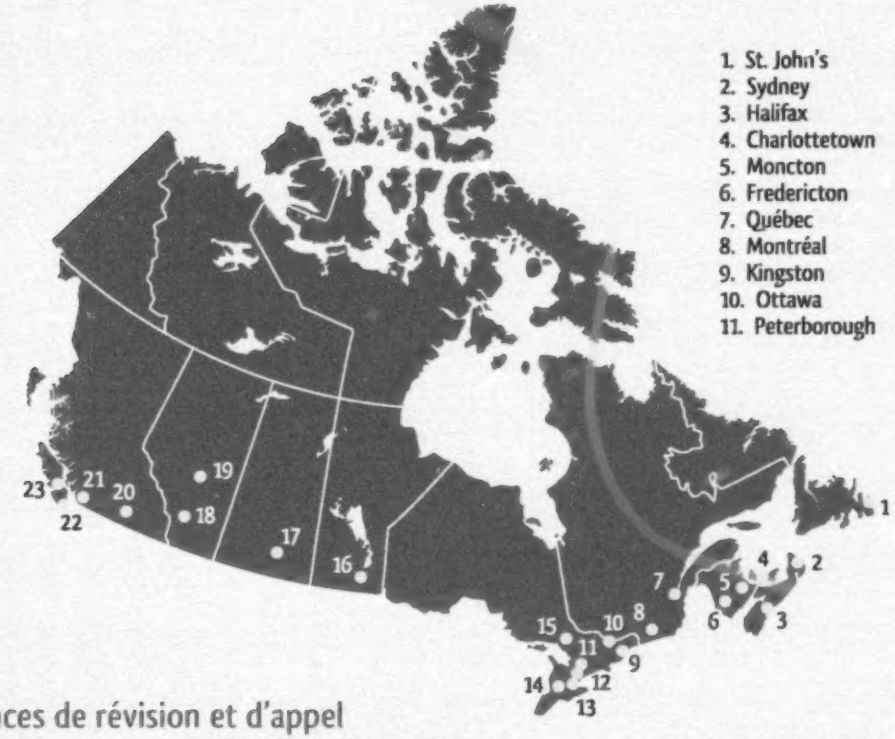
Le président, nommé par le gouverneur en conseil, est le premier dirigeant du Tribunal et relève du Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le Tribunal compte jusqu'à 25 membres à temps plein, nommés par le gouverneur en conseil (y compris le président et le vice-président). En décembre 2013, une modification à la *Loi sur le TACRA* a fait en sorte de réduire le nombre maximal de membres titulaires du Tribunal de 29 à 25, ce qui a permis d'harmoniser la loi avec les besoins réels du Tribunal du point de vue de la charge de travail. Les membres sont des arbitres indépendants et impartiaux. Ils entendent des cas complexes et difficiles faisant l'objet d'un recours auprès du Tribunal, et décident si les éléments de preuve satisfont aux exigences de la loi pour accorder des prestations d'invalidité nouvelles ou bonifiées. Ils examinent chaque cas sous un nouvel angle et avec un regard neuf.

Le directeur général exerce un leadership stratégique pour la planification et la gestion efficaces des opérations du Tribunal et des fonctions de gestion interne. Le Tribunal emploie environ 80 employés opérationnels qui appuient l'exécution de son programme.

L'audience de révision se veut aussi informelle que possible pour que le demandeur se sent à l'aise.

Lieux d'audience de révision



1. St. John's
2. Sydney
3. Halifax
4. Charlottetown
5. Moncton
6. Fredericton
7. Québec
8. Montréal
9. Kingston
10. Ottawa
11. Peterborough
12. Toronto
13. Hamilton
14. London
15. North Bay
16. Winnipeg
17. Regina
18. Calgary
19. Edmonton
20. Penticton
21. Vancouver
22. Victoria
23. Courtney/Comox

Audiences de révision et d'appel

Les demandeurs qui sont insatisfaits d'une décision d'ACC ont gratuitement accès à des conseils et à une représentation d'organisations de l'extérieur qui sont spécialisées dans la loi. Le Bureau de services juridiques des pensions, un service juridique gratuit qui est fourni par le gouvernement du Canada, représente la plupart des demandeurs aux audiences du Tribunal. Les officiers d'entraide de la Légion royale canadienne représentent également les demandeurs. Un petit nombre de vétérans choisissent de se représenter eux-mêmes ou d'engager un représentant privé à leurs propres frais. Le processus du Tribunal est de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne s'opposera à ce que le vétéran affirme ni ne défendra la décision d'ACC faisant l'objet d'une révision.

Des audiences de révision sont tenues dans différents endroits du pays par des comités composés de deux membres du Tribunal. Les vétérans se font rembourser leurs frais de déplacement encourus pour assister à leur audience. Ici, les vétérans ont l'occasion de présenter un témoignage oral, des preuves et des arguments, ainsi que d'amener des témoins à l'appui de leur cas. C'est la seule occasion qu'ils ont, dans le processus décisionnel relativement aux prestations d'invalidité, de raconter leur histoire dans leurs propres mots aux décideurs.

Les audiences d'appel sont tenues principalement à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) devant des comités composés de trois membres du Tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Bien que la loi ne permette pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, l'audience d'appel offre une nouvelle possibilité pour le demandeur de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son cas. Les décisions rendues en appel sont définitives et exécutoires.

Le processus du Tribunal est très ouvert. Les demandeurs qui sont insatisfaits de la décision d'appel définitive et exécutoire peuvent demander au Tribunal de réexaminer leur demande (c.-à-d. de rouvrir l'affaire) si une preuve nouvelle, crédible et pertinente fait surface plus tard ou si une erreur de fait ou de droit est découverte dans la décision d'appel.

Les audiences sont ouvertes au public, sauf dans les cas particuliers où le demandeur demande une audience à huis clos et se la voit accorder (paragraphe 36(2) de la *Loi sur le TACRA*). Le Tribunal encourage le public à assister aux audiences, ce qui leur permet de mieux comprendre le processus décisionnel du Tribunal. Les personnes qui souhaitent observer les audiences devraient communiquer avec nous afin que nous puissions confirmer les lieux et les dates d'audience, ainsi qu'informer les demandeurs dont les renseignements personnels feront l'objet de discussions à l'audience.

Contrôle judiciaire de la Cour fédérale

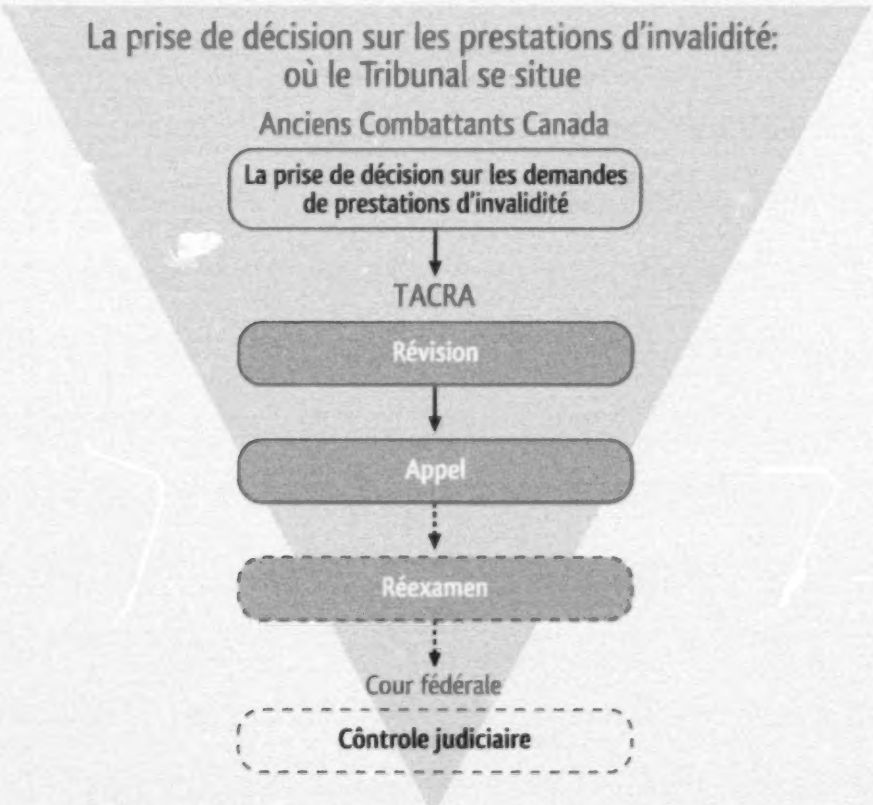
Lorsque le demandeur a épuisé tous les recours auprès du Tribunal et demeure insatisfait, il peut s'adresser à la Cour fédérale du Canada pour que la décision en question fasse l'objet d'un contrôle judiciaire. La plupart des organismes juridictionnels sont assujettis à la révision et à l'examen par une autorité décisionnelle supérieure. Le contrôle judiciaire est une partie positive et constructive du processus décisionnel – il s'agit là d'une façon de nous assurer que l'interprétation du droit évolue dûment au fil du temps. Dans le cas du Tribunal, les vétérans peuvent profiter des décisions prises par la Cour, lesquelles clarifient la loi sur la pension d'invalidité et permettent de mieux la comprendre.

Dans un contrôle judiciaire, le rôle de la Cour consiste à déterminer si le Tribunal a rendu une décision raisonnable fondée sur la preuve dont elle disposait et s'il a procédé de la bonne façon pour prendre sa décision — et non pas à statuer sur le bien-fondé d'un cas (c.-à-d. si le demandeur devrait obtenir une décision favorable du Tribunal).

La Cour peut statuer que le Tribunal a rendu une décision raisonnable et rejeter la demande de contrôle judiciaire. Ou, elle peut statuer que le Tribunal n'a pas rendu une décision raisonnable (p. ex. parce que le Tribunal n'a pas expliqué clairement comment il avait abordé certains éléments de preuve), et renvoyer le dossier au Tribunal pour être entendu de nouveau.

Dans le dernier cas, le Tribunal réentendra la cause selon les directives de la Cour fédérale. Les membres du Tribunal tiendront compte des instructions de la Cour et, comme pour tous les cas, ils examineront la preuve présentée par le vétéran et son représentant afin de déterminer si elle se conforme aux exigences prévues par la loi. Par conséquent, certains cas peuvent avoir un résultat différent, mais il y aura aussi des cas où le Tribunal ne peut conclure autrement.

Le Tribunal suit les résultats des demandes de révision judiciaire pour être en mesure de tenir des directives données par la Cour dans ses décisions et ses activités. Nous examinons les décisions avec nos membres et intégrons ces directives dans la formation et la prise/rédaction des décisions.



1 Charge de travail

Nouveaux cas

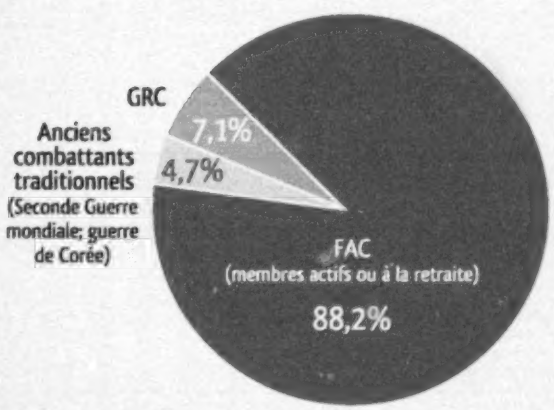
Les personnes insatisfaites d'une décision rendue par ACC peuvent demander que la décision fasse l'objet d'une révision indépendante par le Tribunal. Elles peuvent déposer cette demande en tout temps devant le Tribunal à la suite de la décision d'ACC.

Les meilleurs indicateurs de la quantité de demandes que le Tribunal est susceptible de recevoir au cours d'une année sont : le volume annuel de décisions relatives aux prestations d'invalidité rendues par ACC, et le nombre de celles-ci qui reçoivent un jugement favorable. Ces cinq dernières années, les décisions de révision du Tribunal représentaient entre 8,5 % et 10,2 % des décisions annuelles d'ACC avec droit d'appel devant le Tribunal. Les personnes qui présentent une demande de révision auprès du Tribunal sont le plus souvent insatisfaites de leur niveau d'admissibilité ou d'évaluation relative aux prestations d'invalidité, ou encore de la date d'entrée en vigueur de ces prestations.

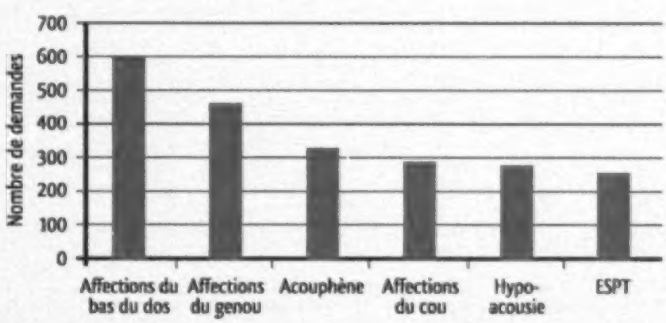
Exercice financier	Décisions d'ACC avec droit d'appel devant le TACRA*	Décisions de révision du TACRA	Décisions de révision du TACRA en % des décisions annuelles d'ACC
2013-14	32 963	3 213	9,7 %
2012-13	35 139	3 236	9,2 %
2011-12	35 491	3 636	10,2 %
2010-11	41 536	3 539	8,5 %
2009-10	42 796	4 140	9,7 %

* Sont incluses les premières demandes, les réévaluations médicales et les révisions ministérielles.

Profil des demandeurs en 2013-2014



Les 6 affections médicales les plus courantes dans les demandes au TACRA en 2013-2014



Nombre de décisions rendues chaque année

En 2013-2014, le Tribunal a rendu 3 213 décisions de révision, 1 159 décisions d'appel et 142 décisions de réexamen. Le nombre de cas à chaque niveau a tendance à diminuer lorsque les demandeurs obtiennent des résultats favorables et les questions deviennent plus précises. Nous avons également rendu 11 décisions d'appel concernant les allocations aux anciens combattants, qui traitent d'un programme très particulier visant à aider certains vétérans à faible revenu ou leurs survivants.

Volume des décisions rendues au cours des cinq derniers exercices financiers

Exercise financier	Révision	Appel	Réexamen	Allocation aux anciens combattants	Total des décisions
2013-14	3 213	1 159	142	11	4 525
2012-13	3 236	928	121	9	4 294
2011-12	3 636	1 072	178	22	4 908
2010-11	3 539	974	131	24	4 668
2009-10	4 140	1 380	161	7	5 688

À quelle fréquence les demandeurs reçoivent-ils une décision favorable du Tribunal?

La capacité du Tribunal de rendre une décision favorable au palier de révision est souvent attribuable à la présentation d'un témoignage oral par le demandeur et/ou de nouveaux éléments de preuve. Quoique la législation ne permette pas la présentation de témoignages oraux lors de l'appel, ce niveau offre une nouvelle possibilité pour le demandeur – par l'intermédiaire de son représentant – de soumettre de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son cas. Le taux de décisions favorables annuel indiqué ici est lié aux cas uniques qui ont été examinés selon leur bien-fondé au cours d'une année.

Taux de décisions favorables pour les cinq dernières années

Exercice financier	Révision		Appel	
	Décisions	Décisions favorables (%)	Décisions	Décisions favorables (%)
2013-14	3 213	47	1 159	43
2012-13	3 236	51	928	34
2011-12	3 636	50	1 072	29
2010-11	3 539	50	974	33
2009-10	4 140	54	1 380	35

Les systèmes d'information du Tribunal suivent l'évolution des demandes reçues. Une demande peut comprendre des jugements concernant plus d'une affection médicale ou plus d'un type de service. Lorsque le Tribunal rend une décision à l'égard de plusieurs conditions et augmente le niveau d'admissibilité ou d'évaluation du vétéran pour un aspect de leur demande, la décision est comptée comme favorable.

Décisions de la Cour fédérale

En 2013-2014, six demandeurs ont présenté une demande de contrôle judiciaire de la décision rendue par le Tribunal. La même année, la Cour fédérale a rendu 11 décisions, dont huit confirmaient la décision du Tribunal et trois l'infirmaient.

Exercice financier	Nombre de décisions de la CF	Nombre de décisions qui confirmaient la décision du Tribunal	Nombre de décisions qui infirmaient la décision du Tribunal
2013-14	11	8	3
2012-13	10	6	4
2011-12	14	7	7
2010-11	13	4	9
2009-10	19	8	11

Source : Site web de la Cour fédérale du Canada **et** Rapports ministériels sur le rendement **du TACRA**

Extrait d'une décision de la Cour fédérale de 2014

« Le rôle de la Cour saisie d'un contrôle judiciaire où s'applique la norme de la raisonnabilité est de déterminer si la décision du comité « fait partie des "issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit" (*Dunsmuir*, par. 47). Il peut exister plus d'une issue raisonnable. Néanmoins, si le processus et l'issue en cause cadrent bien avec les principes de justification, de transparence et d'intelligibilité, la cour de révision ne peut y substituer l'issue qui serait à son avis préférable » (*Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c Khosa*, 2009 CSC 12, [2009] 1 RCS 339, au paragraphe 59). La Cour n'appréciera pas à nouveau la preuve et ne refera pas la décision. " *Phelan c. Canada (Procureur général)*, 2014 CF 56

Le président John Larlee et la Conseillère des communications du Tribunal Alexandra Shaw au jour du Souvenir 2013 au Cénotaphe de Charlottetown.

Traitement des demandes

Si le demandeur n'est pas satisfait de la décision du Ministère, il doit d'abord communiquer avec une organisation de représentation (habituellement le Bureau de services juridiques des pensions), qui le conseillera au sujet des différentes options de recours et le guidera afin qu'il puisse obtenir toute information additionnelle dont il pourrait avoir besoin à l'appui de sa cause.

Quand le demandeur décide de présenter une demande de révision ou d'appel, son représentant enregistre le dossier auprès de nous. Il est important de comprendre que, jusqu'au moment de l'audience, la durée du processus ne dépend pas entièrement du Tribunal. Par exemple, le représentant doit souvent prendre le temps de travailler avec le demandeur afin d'obtenir des documents justificatifs additionnels pour l'audience. Ce n'est qu'une fois que ces documents sont prêts que la date d'audience peut être fixée. Le choix d'une date est également une responsabilité partagée; il dépend de l'état de préparation et de la disponibilité du demandeur, du représentant et des membres du Tribunal.

Nous tenons compte de ces facteurs afin d'établir une norme de service réaliste et réalisable pour la partie du processus qui dépend de nous, c'est à dire le délai entre l'audience et la décision. Nous nous sommes engagés à fournir les décisions par écrit dans un délai de six semaines suivant l'audience, temps dont nous avons besoin pour nous assurer que les décisions sont claires et éclairées. En 2013-2014, nous avons très bien rempli cet objectif : nous avons publié 84 % des décisions relatives à 3 213 révisions et 85 % des décisions relatives à 1 159 appels dans un délai conforme à la norme de service. De plus, 12 % des décisions relatives aux révisions et 10 % des décisions relatives aux appels ont été publiées peu de temps après, c'est à dire dans les 60 jours suivant l'audience. Si un cas s'étire au-delà de 90 jours, nous communiquons avec le demandeur pour l'informer de l'état d'avancement de la décision.

Pourcentage de cas pour lesquels le Tribunal a respecté sa norme de service de six semaines dans les cinq dernières années

Exercice financier	Révision	Appel
2013-14	84%	85%
2012-13	87%	89%
2011-12	82%	86%
2010-11	85%	88%
2009-10	80%	86%

Délais de traitement en 2013-2014, de l'enregistrement auprès du TACRA à l'annonce de la décision *

Révisions.. 172 jours civils
Appels.... 107 jours civils

* Délai moyen; inclut le temps consacré au processus par le représentant et le demandeur.

En réponse à une recommandation formulée l'an dernier par le Comité permanent des anciens combattants (ACVA), le Tribunal a établi un nouvel engagement de service, c'est à dire de respecter un délai de 16 semaines entre le moment où la date de l'audience est fixée et la publication de la décision, et assure le suivi de celui-ci. Nos résultats témoignent de notre engagement à l'égard de la rapidité du service.

Résultats par rapport à l'engagement à respecter le délai de 16 semaines

Du 1er octobre 2013 * au 31 mars 2014 :

97 % ou 1 471 révisions sur 1 520
98 % ou 414 appels sur 421

* Ces données sont pour une année partielle.
Les données de l'exercice 2014-2015 porteront sur l'année entière.

Mise au rôle des audiences

Quand ils s'adressent au Tribunal, les demandeurs ont déjà passé par le processus décisionnel du Ministère, et peut être par un ou plusieurs paliers de recours, ce qui nécessite de temps et d'effort. Voilà pourquoi la rapidité et l'efficacité du processus sont importantes pour les demandeurs et leurs représentants.

> La rapidité du service est importante pour nous, car elle est importante pour les demandeurs.

Pour que les audiences soient tenues en temps opportun, il faut que la mise au rôle soit efficace. Le Tribunal établit un calendrier annuel pour informer les représentants du moment et de l'endroit où les membres seront disponibles pour tenir une audience.

Dans la préparation du calendrier, nous tenons compte du volume et de la répartition géographique des cas des années précédentes, et nous demandons l'avis du Bureau de services juridiques des pensions, lequel représente la grande majorité des demandeurs devant le Tribunal. La collaboration entre nos organisations est essentielle à l'audition rapide des cas des demandeurs. Une fois que le calendrier annuel est établi, il incombe aux représentants d'aviser le Tribunal des cas prêts à être instruits. Comme le calendrier annuel est élaboré une année à l'avance, nous pouvons le modifier au fur et à mesure que les dates d'audience approchent et que les cas sont prêts à être mis au rôle.

Audiences par vidéoconférence

Les demandeurs peuvent choisir une audience par vidéoconférence (ce qui signifie qu'un membre du Tribunal, ou les deux, assistent à l'audience par vidéoconférence). Cette technologie est un moyen efficace d'instruire rapidement les cas, particulièrement pour les demandeurs dans des endroits où la demande à l'égard des audiences est faible (ce qui signifie que le Tribunal s'y rend moins souvent).

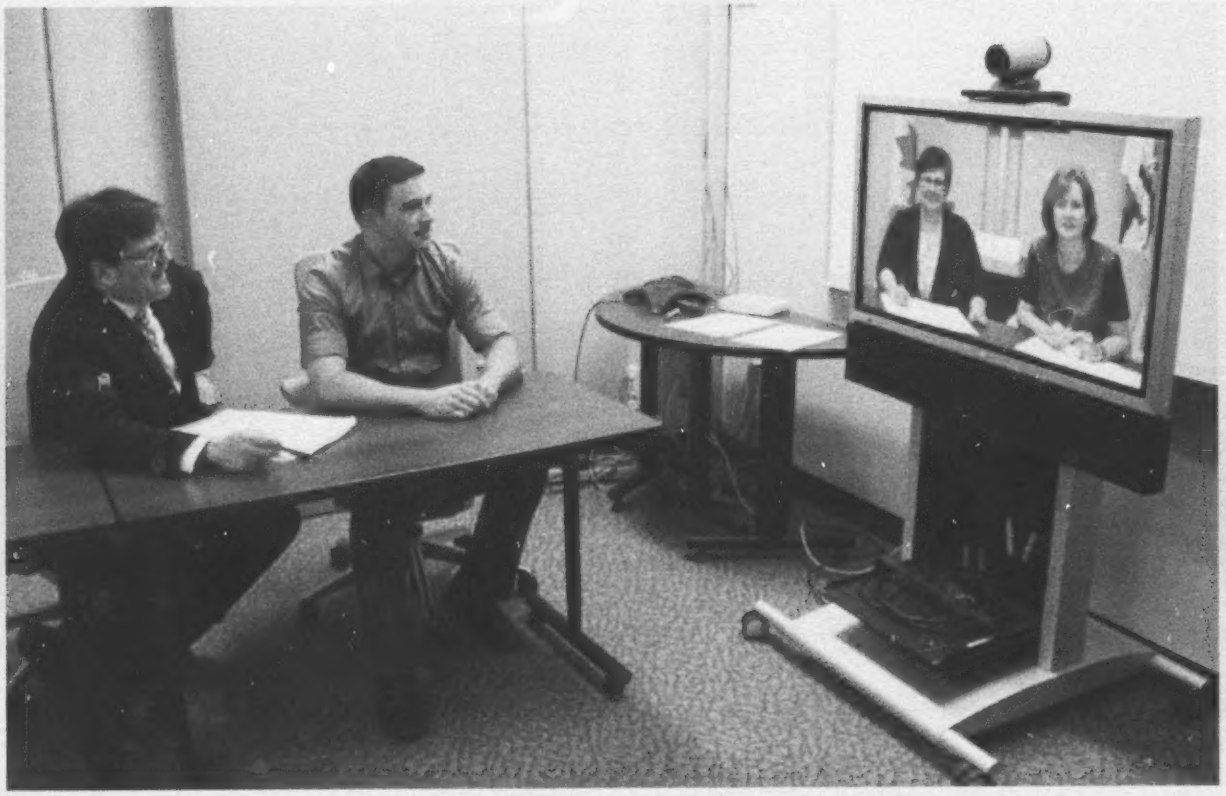
> *En 2013-2014, environ 65 % des audiences de révision ont eu lieu dans 9 des 23 endroits (Halifax, Fredericton, Charlottetown, Québec, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton, et Victoria). Dans les 14 autres bureaux, le volume était considérablement plus faible. Selon la demande, le Tribunal tient des audiences à certains endroits aussi peu que deux fois par année, et à d'autres endroits, jusqu'à 25 fois par année.*

Les technologies de télécommunications sont largement utilisées par les tribunaux judiciaires et administratifs du Canada. Celles-ci leur permettent entre autres d'accorder une audience équitable le plus rapidement possible. Les participants sont considérés comme étant présents à l'audience, et les éléments de preuve sont évalués de la même façon que quand tous les participants se trouvent dans la même pièce.

Quand nous avons questionné les demandeurs au sujet de leur audience par vidéoconférence, la grande majorité d'entre eux ont dressé un bilan positif de cette expérience.

Sondage de départ sur les audiences par vidéoconférence

En août 2012, le Tribunal a mené un essai pilote dans lequel nous avons augmenté le nombre d'audiences de révision tenues par vidéoconférence et a communiqué avec 39 demandeurs pour leur demander de répondre à un sondage téléphonique anonyme à ce sujet. Les réponses qu'ils ont fournies étaient extrêmement favorables : 98 % d'entre eux ont affirmé que la vidéo était claire ou très claire, 92 % ont indiqué que le son était clair ou très clair, et seulement 5 % des répondants ont affirmé qu'ils avaient éprouvé des problèmes techniques pendant leur audience. Enfin, nous avons demandé aux demandeurs si le Tribunal pouvait améliorer les audiences par vidéoconférence de quelque façon que ce soit. La majorité d'entre eux ont répondu qu'ils ne voyaient pas comment leur expérience aurait pu être améliorée, et bon nombre ont affirmé que leur expérience avait été positive. D'autres ont même dit que l'audience par vidéoconférence était une option préférable que de voyager.



À l'audience tenue par vidéoconférence, les membres interagissent avec le demandeur et son représentant par les technologies audio et vidéo de qualité supérieure.

Bilan de l'année

Promouvoir la qualité et l'indépendance du processus décisionnel

Le Tribunal fournit aux membres un soutien à la prise de décisions par l'entremise de son personnel chargé de l'assurance de la qualité et de conseillers juridiques. L'appui qu'ils fournissent aux membres ne touche pas au bien-fondé des décisions. Leur rôle consiste plutôt à aider les membres à rédiger des décisions claires et éclairées dans un langage simple.

En décembre 2012, l'ACVA a demandé au Tribunal de revoir ses processus afin de s'assurer de l'indépendance de ses membres et des décisions qu'ils prennent. Nous avons effectué un examen détaillé de nos fonctions de gestion de la qualité et de services juridiques, puis nous nous sommes assurés que les membres et employés comprenaient leurs rôles et responsabilités.

Améliorer les décisions

Les demandeurs méritent des décisions de qualité qui présentent l'information de façon logique et exacte, traitent des éléments de preuve et des arguments, et exposent les motifs qui sous-tendent la conclusion de façon claire et simple.

En mai 2012, nous avons formé une équipe constituée de membres et d'employés afin d'examiner les composantes et la formulation de nos décisions. L'équipe a élaboré et mis à l'essai une liste de vérification pour la rédaction de décisions qui :

1) décrit les composantes d'une décision de qualité;
2) encourage une formulation claire et concise qui inclut uniquement les éléments pertinents;
3) appuie le recours aux listes à puces et aux notes de bas de page afin d'organiser l'information de façon logique;
4) exige que chaque décision contienne une explication en langage simple des règles de preuve (article 39 de la *Loi sur le TACRA*) et de la façon dont elles ont été appliquées aux faits et aux éléments de preuve qui se rapportent au cas.

Explication en langage simple de l'article 39

Le comité a pris en considération la soumission de l'avocat de même que le témoignage de l'appelant avant le comité de révision. Ce faisant, le comité a respecté les dispositions de l'article 39 de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), *selon lesquelles le Tribunal doit appliquer à l'égard de l'appelant les règles ci-dessous en matière de preuve :*

a) il tire des circonstances et des éléments de preuve qui lui sont présentés les conclusions les plus favorables possibles à celui-ci;
b) il accepte tout élément de preuve non contredit que lui présente celui-ci et qui lui semble vraisemblable en l'occurrence;
c) il tranche en sa faveur toute incertitude quant au bien-fondé de la demande.

Cela signifie que le comité doit examiner les éléments de preuve sous le jour étant le plus favorable possible à l'appelant et trancher toute incertitude en sa faveur. La Cour fédérale a toutefois confirmé que cette Loi n'enlève pas à l'appelant son fardeau d'exposer les faits requis pour prouver que son affection est liée à son service. Le Tribunal n'est pas tenu d'accepter tous les éléments de preuve que lui présente un appelant s'il les juge non crédibles, et ce, même s'ils ne sont pas contredits. [1]

[1] MacDonald c. Canada (Procureur général) *1999, 164 F.T.R. 42, paragraphes 22 et 29;* Canada (Procureur général) c. Wannamaker *2007 CAF 126, paragraphes 5 et 6;* Rioux c. Canada (Procureur général) *2008 CF 991, paragraphe 32.*

Nous avons établi cette liste de vérification à l'intention des membres et du personnel en octobre 2012, dans le cadre de notre attention continue sur la rédaction de décisions. Nous avons également établi de nouveaux critères d'évaluation pour des procédures équitables et des décisions de qualité pour guider notre programme de formation continue pour les membres et employés ainsi que pour guider l'amélioration des services.

Ces efforts ont donné des résultats concrets : dans le cadre de séances de rétroaction coordonnées par la Légion royale canadienne en mai 2013, les militaires et les vétérans ont affirmé que nos décisions étaient maintenant plus claires et plus faciles à lire.

De bons motifs

Les motifs d'un tribunal assurent sa responsabilité envers les demandeurs, le public et les cours de révision. En général, la Cour fédérale considère qu'une décision est raisonnable quand :

- elle renferme une justification des conclusions tirées;
- elle est transparente (elle est claire et peut résister à un examen minutieux);
- elle est intelligible (elle peut être comprise);
- elle appartient aux issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit.

Des membres qualifiés

Les membres du Tribunal apportent une diversité d'expériences professionnelles au travail qu'ils accomplissent. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil par l'entremise d'un processus de sélection fondé sur le mérite qui favorise l'expérience dans le domaine militaire, médical, juridique et des forces policières. Ainsi, le Tribunal peut s'assurer qu'ils possèdent les habiletés et les compétences nécessaires pour assumer le rôle de décideur au sein d'un tribunal administratif. Ce rôle, en bref, consiste à tenir des audiences, à évaluer les éléments de preuve et à prendre des décisions fondées sur les faits et la loi.

En 2013-2014, le Tribunal a rendu son processus de sélection plus efficace en remplaçant l'examen papier par un examen sur le web afin d'en faciliter l'accès pour les candidats. Il a également fait la promotion du processus de sélection dans la publication nationale des FAC, *La Feuille d'érable*, de même que dans d'autres communications destinées aux intervenants, en vue d'inciter à poser leur candidature les Canadiens intéressés qui possèdent de l'expérience dans le domaine militaire, médical ou des forces policières. En 2013-2014, la moitié des membres du Tribunal étaient des vétérans des FAC et de la GRC ou des professionnels de la santé.

En mai 2013, le Chef du personnel militaire, le Major-général David Millar, rend visite au Tribunal pour en savoir davantage sur notre programme. Ici, il parle avec le président, John Larlee, et un membre du Tribunal, Pierre Desjardins.

Formation des membres

Pour appuyer les membres dans leur travail, le Tribunal dispose d'un programme complet de perfectionnement professionnel qui commence à la nomination des membres et se poursuit tout au long de leur mandat. Avant d'instruire des cas, tous les nouveaux membres reçoivent au moins huit semaines de formation rigoureuse en classe et en milieu de travail au sujet de la législation, du droit administratif, de l'appréciation de la preuve, des enjeux militaires, des affections médicales, de la tenue des audiences et de la rédaction de décisions. Ils sont également formés pour évaluer la crédibilité des éléments de preuve médicaux en fonction des directives formulées par la Cour fédérale dans ses décisions. Selon les directives de la Cour, pour être crédibles, les avis médicaux doivent :

1) être fournis par une personne compétente;
2) être fondés sur des antécédents médicaux raisonnablement complets et exacts de la personne en question;
3) comporter une conclusion logique fondée sur des sources de renseignements médicaux et scientifiques reconnues.

Une journée dans la vie d'un membre du Tribunal

- *Au cours d'une semaine normale, les membres instruisent de quatre à six cas par jour, quatre jours par semaine (du mardi au vendredi). Avant une journée d'audiences, les membres se familiarisent avec les énoncés de cas, c'est à dire les dossiers d'audience qui contiennent les documents de service pertinents, les dossiers médicaux et les décisions précédentes relatives au cas.*
- *Les membres qui instruisent principalement des cas de révision habitent des villes à travers le Canada et ont un calendrier de déplacements très chargé. Ils sont sur la route 23 semaines par année en moyenne pour tenir des audiences dans l'un de nos nombreux endroits partout au pays. Chacun d'entre eux instruit environ 550 cas par an et rédige des décisions pour la moitié des audiences (étant donné que les cas de révision sont instruits par des comités composés de deux membres).*
- *Les membres qui instruisent principalement des cas d'appel sont basés à Charlottetown. Chacun d'entre eux instruit jusqu'à 18 cas par semaine, ce qui correspond à environ 540 cas par an, et rédige des décisions pour environ le tiers des audiences (étant donné que les cas d'appel sont instruits par des comités composés de trois membres).*

Les vétérans, les intervenants et les parlementaires ont tous indiqué qu'ils veulent que nos membres comprennent bien le travail et la culture des militaires. Le Tribunal a toujours jugé cet aspect important; voilà pourquoi nous continuons d'exposer nos membres aux rigueurs de l'armée et de la GRC au moyen de cours en classe (donnés par des membres actifs du personnel militaire) et de visites aux bases et aux escadres des FAC. Au cours de ces visites, les membres peuvent en apprendre davantage au sujet des difficultés physiques et psychologiques inhérentes aux divers métiers militaires. Ils ont l'occasion de parler avec des soldats, des marins et des aviateurs et de leur poser des questions, de voir des infrastructures et du matériel militaire, d'essayer des pièces d'équipement et de prendre part à des exercices.

Formation pour les membres du Tribunal, 2013-2014

Offerte par les FAC :

- Visite de la BFC Gagetown, au N.-B., avec des démonstrations et des présentations par le personnel en service; visite de la Clinique de santé mentale, du Centre de ressources pour les familles des militaires, de l'Unité de soutien au déploiement et de l'Unité interarmées de soutien du personnel.

Offerte par la GRC :

- Démonstrations par un constable de la GRC
- Service de l'identité judiciaire de la GRC
- GRC – Tâches spécialisées
- Groupe tactique d'intervention de la GRC

Offerte par la Clinique de traitement des traumatismes liés au stress Royal Ottawa et d'autres professionnels de la santé :

- Servir les blessés de guerre – la télémédecine
- Blessures invisibles
- Faire la transition : pertes multiples
- Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, cinquième édition
- Stress et usure de compassion
- Défis du travail de première ligne
- Le chemin vers la préparation mentale
- Le stress et les maladies cardiaques
- Le témoignage d'expert et le psychologue traitant

Offerte par le personnel du Tribunal :

- Rédaction de décisions
- Cohérence : quoi, pourquoi, comment
- Éléments de preuve électroniques
- Crédibilité et caractère suffisant de la preuve
- Processus d'ajournement
- Gestion de la qualité : les rôles et responsabilités
- Accès à l'information et protection des renseignements personnels

« Un des aspects les plus gratifiants de mon travail est d'établir un lien de confiance favorisant le témoignage du vétéran. »
Pierre Desjardins, membre du Tribunal

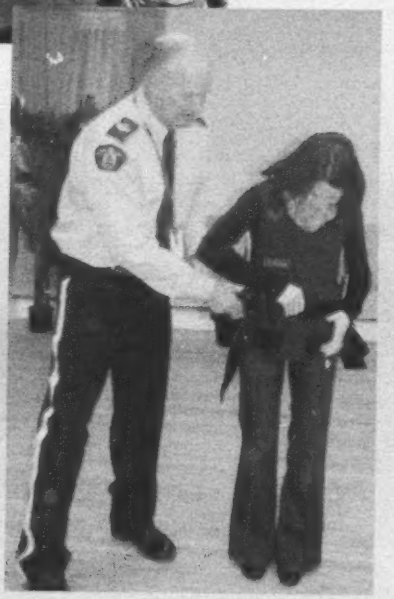
En mai 2013, l'équipe de l'état de santé des Forces armées canadiennes (FAC) est venue à Charlottetown pour présenter FORCE, la nouvelle évaluation de la condition physique des FAC. Jacqueline Rupert-Saucier, un employé du TACRA, apprend à quel point l'évaluation est exigeante physiquement.

Membre du Tribunal, Denise Dietrich, fait un tour dans un véhicule blindé léger à la BFC Gagetown.

Membre du Tribunal, Serge Martel, sent le poids des sacs alpins.

La Directrice générale, Dale Sharkey, est bien vêtue pendant la Journée de sensibilisation culturelle des FAC.

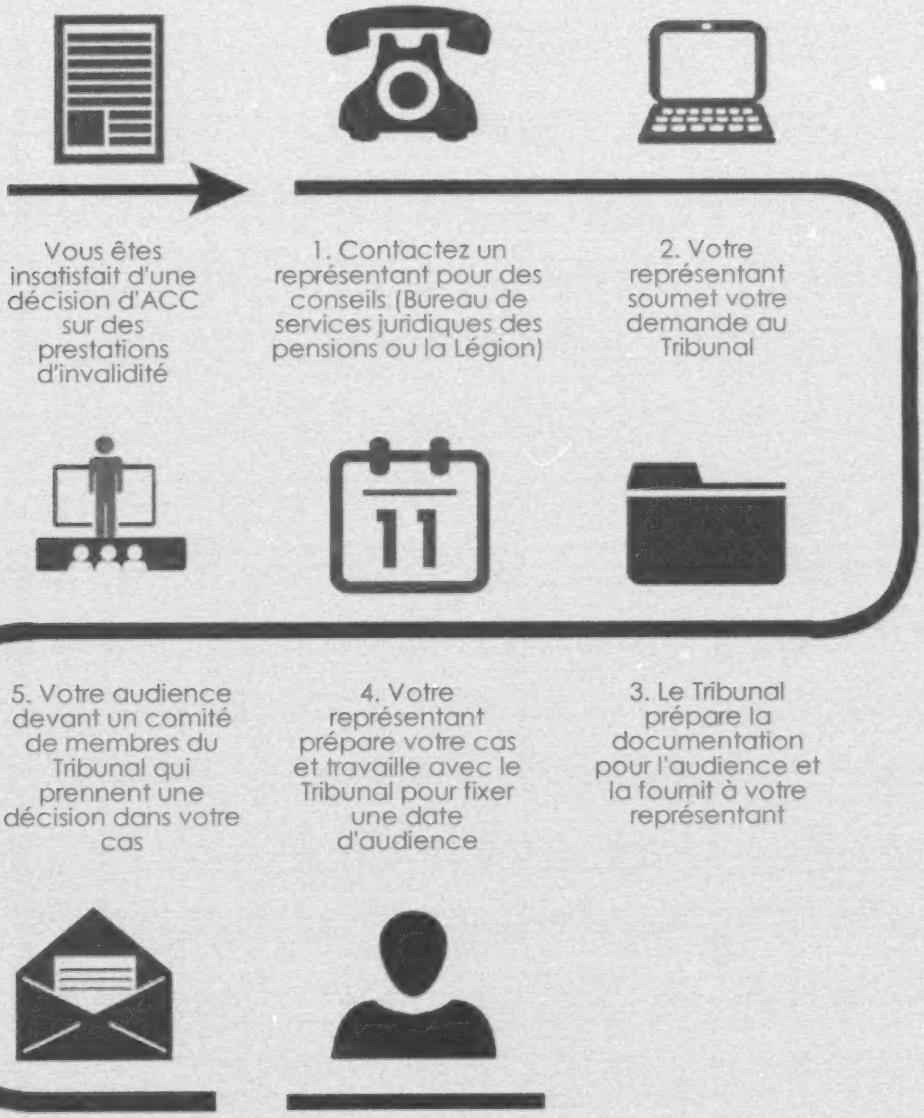
Le président, John Larlee, parle avec un technicien en recherche et en sauvetage à la BFC Greenwood.



Le Sgt Brad Chugg sensibilise les employés du Tribunal à la GRC. Un employé du Tribunal, Nina Arsenault, essaie la ceinture d'un policier de la GRC.

Un membre du Tribunal essaie un harnais conçu pour les activités de recherche et sauvetage à la BFC Greenwood.

Le processus du Tribunal



Simplifier et améliorer nos processus

Au cours des dernières années, nous avons rationalisé nos processus, éliminé le dédoublement des travaux et amélioré la capacité de notre programme du début à la fin, et ce, en rendant nos processus plus flexibles de manière à nous adapter aux attentes des demandeurs et à l'évolution rapide de l'environnement de travail.

Le projet de restructuration du Tribunal a été dirigé par une équipe de membres et d'employés motivés qui se passionnent pour l'organisation. Ils sont sortis des sentiers battus, ont remis en question les étapes les plus élémentaires de notre processus et trouvé de nouvelles méthodes de travail novatrices. Ils ont commencé par établir un organigramme détaillé de la façon dont nous traitons les demandes, du moment où nous les recevons à celui où nous envoyons la décision au demandeur.

Après avoir étudié l'organigramme du processus, l'équipe a cerné un certain nombre d'aspects qui devaient être simplifiés et a trouvé plusieurs idées et solutions. Ces travaux se sont déjà traduits par des améliorations concrètes pour les demandeurs, le personnel et l'organisation dans son ensemble. Par exemple, l'équipe de restructuration a mis à jour et clarifié les procédures d'ajournement des audiences, lesquelles entraînaient des retards inutiles dans certains cas.

L'équipe de restructuration poursuivra son travail en 2014-2015. Elle se concentrera avant tout sur les énoncés de cas. Le Tribunal prépare l'énoncé de cas bien avant l'audience et l'envoie au représentant. Cela permet le représentant et le demandeur d'identifier toute information manquante et de considérer quelle preuve supplémentaire qu'ils aimeraient obtenir à l'appui du cas. Ces énoncés comprennent des copies des éléments de preuve contenus dans les documents médicaux liés au service et des dossiers d'ACC qui sont pertinents par rapport au cas faisant l'objet d'une révision. L'équipe examinera le contenu et le format de cet important dossier d'éléments de preuve afin de veiller à ce qu'il soit aussi exact et complet que possible. Le perfectionnement de ce document fondamental, qui est utilisé par toutes les parties à l'audience, contribuera grandement à améliorer les audiences et les décisions pour les demandeurs.

« Je suis reconnaissante envers tous ceux qui ont servi et qui servent notre pays. Grâce à leurs sacrifices, les Canadiens peuvent vivre libres, en paix et en sécurité. Pour ma part, je m'engage à ne jamais oublier le coût de leur contribution et à continuellement chercher des moyens d'appuyer et d'améliorer le programme d'appel du Tribunal. »

Ellen Cudmore
Agente de planification et de rapports

Amélioration des systèmes

Le Tribunal s'emploie toujours à améliorer le système de gestion des cas qu'il utilise pour suivre l'état d'avancement des demandes, gérer le calendrier et conserver la documentation et les décisions relatives aux audiences. Ce système nous permet de surveiller de près notre charge de travail et de prendre les mesures correctives qui s'imposent pour réduire au minimum tout retard. Ce système est essentiel à nos opérations et à la prestation d'un service de qualité.

En 2013-2014, nous avons réalisé de grands progrès en ce qui concerne l'amélioration de notre système de suivi interne, de façon à en savoir plus sur notre travail. Nous pouvons ainsi renseigner davantage la population canadienne sur notre programme et notre processus décisionnel. Ces améliorations nous permettront de mieux comprendre pourquoi les demandeurs s'adressent au Tribunal : veulent-ils obtenir de nouvelles prestations ou obtenir des prestations plus élevées? Quel est le résultat de leur démarche? Quels sont les principaux motifs pour lesquels le Tribunal tranche en leur faveur? Ce type d'information sera utile au Tribunal et à ACC, car les deux organisations souhaitent en arriver aux meilleures décisions qui soient pour les vétérans, le plus tôt possible dans le processus.

« Mon travail auprès du Tribunal est valorisant et important pour moi, car je sais qu'il permet d'offrir un meilleur service aux vétérans. »

Kathy Stewart
Chef, Technologie de l'information

Autres activités de sensibilisation et de communication

Il est important que les demandeurs et les intervenants concernés aient accès à de l'information concernant notre travail et que cette information soit rédigée en langage clair et simple. Il s'agit de la raison pour laquelle les communications demeuraient l'une de nos priorités en 2013-2014.

Publication des décisions

Le Tribunal publie les décisions les plus pertinentes et les plus instructives sur son site web. Les décisions dignes de mention aident les demandeurs et la population en général à mieux comprendre notre travail et à prendre connaissance des décisions qui ont été prises dans des dossiers semblables au leur. Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, nous dépersonnalisons les décisions en supprimant tous les renseignements personnels qui ne présentent aucun intérêt pour la compréhension des motifs de la décision. Ces décisions sont « dignes de mention » parce qu'elles abordent une question de droit d'intérêt public ou une question importante et qu'elles fournissent des directives interprétatives et des commentaires sur les questions de droit, de politiques ou de procédures. Les décisions dignes de mention du Tribunal sont également publiées sur le site web de l'Institut canadien d'information juridique (*CanLII*), une ressource juridique en ligne bien connue, afin qu'elles puissent être consultées par un public plus large.

Comment le Tribunal dépersonnalise-t-il les décisions dignes de mention?

Dans le but de réaliser le juste équilibre entre la transparence du processus décisionnel et la protection des renseignements personnels des demandeurs, le Tribunal a décidé de retrancher les renseignements personnels qui ne sont pas pertinents aux motifs de la décision. Ceci inclut les noms du demandeur ou l'appelant et des témoins non experts, ainsi que tout autre renseignement qui pourrait identifier l'individu (numéro matricule, numéro de dossier, adresse domiciliaire etc.). Une décision publiée peut contenir certains renseignements ayant rapport aux motifs, notamment :

- *La relation entre le demandeur ou l'appelant et un membre de sa famille ou un témoin à l'audience;*
- *Les affections médicales;*
- *Des informations sur la carrière; et*
- *Des caractéristiques personnelles qui ont rapport à la demande de prestations d'invalidité.*

Dans son rapport de décembre 2012, l'ACVA recommande que le Tribunal publie les décisions faisant l'objet d'un contrôle judiciaire par la Cour fédérale ainsi que les décisions rendues à la suite de la tenue d'une nouvelle audience ordonnée par la Cour fédérale.

Tel qu'il est indiqué plus tôt, nous prenons très au sérieux nos obligations envers les vétérans en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et sommes soucieux de protéger les renseignements personnels des vétérans. Ainsi, le Tribunal a demandé conseil au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) afin de trouver le meilleur moyen de mettre en œuvre la recommandation de celui-ci. Dans sa réponse, le CPVP souligne « la grande complexité associée à » la publication des décisions découlant d'un contrôle judiciaire par la Cour fédérale, ce qui est « compliqué par le fait que [...les cours ne sont pas] visées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ».

En ce qui concerne la publication des décisions, nous mettons actuellement la dernière main à une procédure qui, en plus d'être informative, permettra un équilibre entre la protection des renseignements personnels et la transparence. Nous nous employons également à dépersonnaliser et à traduire les décisions rendues à la suite de la tenue d'une nouvelle audience ordonnée par la Cour fédérale, en vue de leur publication sur notre site web en 2014-2015.

Nouveaux énoncés de vision, de mission et de valeurs

En 2013-2014, nous avons fait connaître nos nouveaux énoncés de vision, de mission et de valeurs. Ces nouveaux énoncés sont le fruit d'un examen que nous avons entrepris l'année dernière afin de déterminer si nos énoncés mettaient en évidence notre engagement envers les demandeurs, s'ils réussissaient à rejoindre les intervenants et s'ils étaient rédigés dans un langage clair. Nous avons également cherché des moyens d'améliorer nos énoncés dans le cadre de notre plan d'action pour donner suite aux recommandations de l'ACVA.

Les nouveaux énoncés tiennent compte de la rétroaction reçue des employés et des intervenants concernés. Ainsi, ils expriment plus clairement ce qui est le plus important pour les vétérans, le personnel des Forces armées canadiennes et de la GRC et leur famille lorsqu'ils font appel des décisions sur les prestations d'invalidité. En outre, ces nouveaux énoncés incluent la valeur de l'indépendance, de façon à promouvoir et à faire valoir notre mandat en tant que tribunal d'appel qui mène ses activités sans aucun lien de dépendance avec le gouvernement pour assurer un processus d'appel juste et équitable.

Amélioration des documents de communication

Le TACRA est un tribunal administratif qui tient des audiences et rend des décisions sur les prestations d'invalidité; il est donc difficile pour lui d'être perçu comme accueillant et accessible. Les enjeux sont importants pour les demandeurs qui entreprennent un recours auprès du Tribunal, et, bien que nos audiences soient informelles, beaucoup d'entre eux trouvent l'expérience stressante.

Cela dit, il est important que tous les vétérans et leur famille soient au courant de notre programme, qu'ils se reconnaissent dans notre organisation et qu'ils soient à l'aise de communiquer avec nous pour demander recours des décisions liées aux prestations d'invalidité d'ACC. Ainsi, en 2013-2014, nous nous sommes efforcés de mettre au point une image plus amicale du Tribunal, une image davantage axée sur les personnes et à laquelle les vétérans peuvent s'identifier. Nous avons créé un nouveau concept graphique que nous utilise dans la documentation organisationnelle. Notre nouvelle image illustre des personnes dont le service et l'expérience varient, des personnes qui ont toutes le droit de s'adresser au Tribunal. Notre nouveau slogan, « Votre droit d'être entendu », a pour but d'informer les demandeurs éventuels de leur droit d'appel et de leur faire savoir qu'ils ont la chance de raconter leur histoire dans le cadre des audiences du Tribunal.

Les demandeurs ont accès à l'aide juridique gratuite du Bureau de services juridiques des pensions pour la préparation et la présentation de leur dossier au Tribunal, mais nous avons également la responsabilité de leur fournir des renseignements utiles sur le processus. En 2013-2014, nous avons fait réimprimer notre dépliant à l'intention des demandeurs et avons commencé un examen des fiches d'information et des lettres normalisées que nous utilisons pour communiquer avec les demandeurs afin de nous assurer qu'elles sont rédigées en langage clair.

L'importance de la protection des renseignements personnels

Le Tribunal traite beaucoup de renseignements personnels : dossiers militaires, rapports médicaux et détails concernant la façon dont des événements survenus en service influencent la vie des vétérans et de leur famille. C'est pourquoi la protection des renseignements personnels revêt pour nous une si grande importance.

En 2013-2014, nous avons continué de bâtir et de promouvoir une culture de protection des renseignements personnels au sein du Tribunal grâce à des communications et à des activités de formation continues. Nous avons offert, à l'échelle

du Tribunal, une formation sur l'utilisation appropriée et la protection des renseignements personnels des vétérans dans le but de mieux assumer nos obligations et de renforcer nos pratiques exemplaires. Nous avons pris part à une vérification horizontale du Bureau du contrôleur général sur la protection des renseignements personnels, et c'est avec impatience que nous attendons une rétroaction à cet égard afin de pouvoir procéder à d'autres améliorations. Nous avons reçu des commentaires favorables du Commissariat à la protection de la vie privée concernant notre pratique consistant à dépersonnaliser les décisions dignes de mention que nous publions sur notre site web. En outre, nous avons désigné le mois de mai « mois de la protection des renseignements personnels » pour rappeler l'importance de la protection des renseignements personnels des vétérans.

Amélioration du processus entourant les affaires renvoyées par la Cour fédérale

En mai 2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a publié un rapport intitulé « Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable ». L'un des problèmes dont fait état le rapport concerne les retards pour la tenue d'une nouvelle audience du Tribunal à la suite d'une décision de la Cour fédérale. Dans le rapport, il est recommandé que le Tribunal examine son processus et ses normes de service afin d'accorder la priorité aux causes renvoyées par la Cour fédérale aux fins de la tenue d'une nouvelle audience.

Le Tribunal a réalisé de grands progrès à l'égard de cette recommandation. En juin 2012, nous avons mis en œuvre un nouveau processus de traitement prioritaire afin de fixer la date des nouvelles audiences dans les 90 jours suivant l'ordonnance de la Cour fédérale. Depuis, le Tribunal a appliqué son nouveau processus à dix nouvelles audiences ordonnées par la Cour fédérale, respectant son objectif pour huit d'entre elles. Dans les deux autres affaires, une date de l'audience ne pouvait pas être fixée dans les 90 jours en raison des défis liés à la mise au rôle des cas et le besoin de clarifier l'ordonnance de la Cour fédérale.

Rétroaction

Le Tribunal accorde aux vétérans leur seule et unique chance de se présenter devant les décideurs pour raconter leur histoire; il est donc tout particulièrement important pour eux, et pour nous, que l'expérience qu'ils vivent à l'audience soit positive. Nous voulons que les demandeurs, à la fin de l'audience, aient l'impression que les membres du Tribunal les ont écoutés et qu'ils ont entendu ce qu'ils avaient à dire.

Ainsi, le Tribunal s'est fixé comme priorité de recueillir les commentaires des demandeurs au sujet de leur expérience dans le cadre de l'audience et de déterminer s'il existe des moyens de leur offrir un meilleur service. Nous voulions également vérifier si nous respections bel et bien notre engagement, qui consiste à offrir aux vétérans, aux membres des FAC et de la GRC et à leur famille un environnement respectueux pour le déroulement des audiences.

Pour ce faire, le Tribunal a lancé un sondage de départ en avril 2013 afin de recueillir, à grande échelle, la rétroaction des demandeurs concernant l'audience de révision. Les demandeurs pouvaient participer au questionnaire anonyme par courriel ou par téléphone, selon leur préférence, dans les semaines suivant l'audience.

En 2013-2014, 1 500 demandeurs (environ la moitié des personnes ayant participé à une audience de révision) ont répondu au questionnaire, et la majorité d'entre eux ont affirmé avoir vécu une expérience positive. Fait notable, 96 % des répondants ont déclaré que les membres du Tribunal les avaient traités avec respect. En outre, 93 % ont indiqué que les membres du Tribunal avaient écouté ce qu'ils avaient à dire et 90 %, que les membres du Tribunal faisaient des efforts pour les mettre à l'aise.

> *Fait notable, 96 % des répondants ont déclaré que les membres du Tribunal les avaient traités avec respect.*

Les demandeurs ont répondu aux questions à choix multiples, mais ont également formulé de nombreux commentaires. Ces commentaires authentiques ont donné au Tribunal un bon aperçu de la façon dont il peut améliorer l'expérience des demandeurs dans le cadre de l'audience.

Les commentaires formulés par une minorité de demandeurs qui ont exprimé des préoccupations avec leur audience ont fait ressortir certaines tendances :

- certaines personnes ont associé la décision à l'équité du processus;
- certaines personnes n'ont pas compris le rôle des questions lors de l'audience;
- certaines personnes ont eu l'impression que l'audience s'était déroulée à la hâte; et
- certaines personnes ont eu l'impression que les membres ne comprenaient pas entièrement leur situation ou qu'ils s'étaient déjà faits une idée au sujet de l'affaire.

Le Tribunal s'engage à constamment s'améliorer. Nous nous appuierons sur les nombreuses bonnes pratiques qui ont contribué à une réponse aussi positive dans l'ensemble, mais aussi trouverons des moyens d'améliorer encore davantage l'expérience de toutes les personnes qui se présentent devant le Tribunal. En fin de compte, notre objectif consiste à faire en sorte que tous les vétérans aient la chance de présenter clairement leur dossier, qu'ils aient l'impression d'avoir été entendus et qu'une décision équitable soit rendue dans leur affaire.

Sondage de départ sur l'audience de révision - Questions à choix multiples et réponses

1. Les membres du Tribunal ont bien expliqué le mode de déroulement de l'audience.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		55.5%	834
D'accord		41.9%	629
Neutre		1.9%	29
En désaccord		0.5%	7
Fortement en désaccord		0.2%	3
	Total des réponses		1502

2. Mon représentant et moi avons eu l'occasion d'expliquer mon cas au complet.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		49.4%	741
D'accord		41.6%	624
Neutre		5.1%	77
En désaccord		3.7%	55
Fortement en désaccord		0.3%	4
	Total des réponses		1501

3. Les membres du Tribunal ont écouté à ce que j'avais à dire.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		50.6%	760
D'accord		43.0%	645
Neutre		4.2%	63
En désaccord		2.0%	30
Fortement en désaccord		0.2%	3
	Total des réponses		1501

4. Les membres du Tribunal ont fait des efforts pour me mettre à l'aise.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		48.6%	721
D'accord		41.6%	618
Neutre		7.2%	107
En désaccord		2.1%	31
Fortement en désaccord		0.5%	8
	Total des réponses		1485

5. Les membres du Tribunal m'ont traité(e) avec respect.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		59.1%	878
D'accord		36.8%	547
Neutre		2.5%	37
En désaccord		1.2%	18
Fortement en désaccord		0.3%	5
	Total des réponses		1485

6. J'ai reçu une audience équitable.

Réponse	Graphique	Pourcentage	Décompte
Fortement d'accord		34.3%	509
D'accord		44.8%	665
Neutre		16.6%	247
En désaccord		3.2%	48
Fortement en désaccord		1.1%	16
	Total des réponses		1485

Prochaines étapes

En 2014-2015, nous continuerons de nous concentrer sur les quatre grandes priorités ci-après afin d'offrir le meilleur service possible aux demandeurs.

Offrir un processus d'appel indépendant

Notre mission consiste à tenir des audiences respectueuses au moment opportun et à rendre des décisions justes qui sont rédigées dans un langage clair pour les demandeurs. Cette mission sous-tend tout notre travail, de l'établissement du calendrier à la rédaction des décisions. Pour protéger l'intégrité du processus d'appel, nous continuerons de promouvoir et de renforcer notre mandat indépendant en offrant de la formation aux membres et aux employés et en assurant des communications continues avec le public externe.

Renforcer la communication

Nous continuerons de mettre au point de nouvelles ressources documentaires à l'intention des demandeurs et de publier des décisions et des documents utiles sur notre site web. Nous collaborerons également avec les intervenants concernés afin de trouver de nouvelles occasions pour mener des activités de sensibilisation et mettre en commun l'information. Nous avons déjà prévu la création d'une courte vidéo qui sera diffusée, par l'entremise du Service de préparation à une seconde carrière, aux membres des FAC partout au pays qui sont libérés pour des raisons médicales. Notre sondage de départ continuera en outre de nous fournir des renseignements authentiques qui orienteront les améliorations à apporter à notre programme.

Améliorer nos opérations

Notre équipe de restructuration des processus opérationnels poursuivra ses travaux en vue d'améliorer nos opérations. Comme à l'habitude, nous surveillerons de près notre charge de travail afin de prévenir tout retard dans le traitement des dossiers et d'empêcher que les demandeurs subissent les conséquences d'un tel retard. Lorsqu'une rencontre est prévue avec des organisations de représentation, nous collaborerons avec celles-ci afin de corriger tout problème opérationnel et de faire en sorte que les causes soient entendues. En ce qui concerne la formation des membres du Tribunal, nous veillerons à leur donner des conseils et des outils pour les aider à assumer leur rôle d'arbitres spécialisés.

Assurer une gestion responsable et transparente

Nous continuerons d'améliorer nos pratiques de gestion en planifiant les ressources humaines de façon stratégique, en cernant les risques et en participant aux vérifications horizontales et aux vérifications de base du Bureau du contrôleur général. Le Tribunal prévoit réaliser une évaluation en 2015-2016 afin que nous disposions de renseignements probants nécessaires à l'amélioration des processus. L'évaluation des progrès et la communication des résultats constituent de bonnes pratiques de gestion qui appuient la prestation d'un service de qualité à la population canadienne.

{ Contactez-nous }

Si vous avez des questions sur le travail du Tribunal ou si vous désirez plus de renseignements concernant notre programme, veuillez nous contacter:

Courriel: VRAB_TACRA@vrab-tacra.gc.ca

Téléphone: *Au Canada et aux États-Unis, sans frais*
1-800-450-8006 (en anglais)
1-877-368-0859 (en français)

Dans tout autre pays, à frais virés
0-902-566-8751 (en anglais)
0-902-566-8835 (en français)

Adresse postale: Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Case postale 9900
Charlottetown Î.-P.-É. C1A 8V7

Télécopieur: 1-855-850-4644

Site web: www.vrab-tacra.gc.ca